TUTEUR DE STAGE: MODE D'EMPLOI

Paris (75) Accompagner un apprenti, c'est une mission à ne pas prendre à la légère. Car le jeune est en attente de formation et d'information. Il veut apprendre et compte sur son tuteur de stage pour lui ouvrir la voie vers la vie active.

"*Non, un stagiaire ne sert pas à rien.*" **Nadège Lecomte** en est convaincue. Ancienne gouvernante générale de l'hôtel de Crillon à Paris (VIIIe), elle travaille désormais au sein de FAC (Formation audit conseil) Hôtel, où elle forme notamment de futures gouvernantes. "*On a trop souvent tendance à cantonner les apprentis et les stagiaires au classement des archives ou à des tâches sans intérêt. Pire encore : certains jeunes me rapportent que l'on ne s'occupe pas d'eux et qu'ils ont l'impression de déranger.*" On est loin de l'image du tuteur de stage pédagogue et psychologue, qui prend le temps d'expliquer et de transmettre. Et pourtant, ce sont bien ces qualités qui vont faire qu'un jeune, un brin motivé, va aimer apprendre, va s'impliquer, voire prendre des initiatives. "*Il faut les responsabiliser*", reprend Nadège Lecomte. Sinon, l'apprenti se sent délaissé, abandonné, sur la touche. Il risque de rendre son tablier, jeter l'éponge, démissionner. Avis partagé par **Alain Pégouret** :"*Un bon* tuteur de stage *sait déléguer, rassurer, encourager et donner sa chance à l'élève qui a envie de se dépasser*", confie le chef étoilé du Laurent, à Paris.

"*Apprendre chaque jour une tâche différente*"

Il faut ainsi établir une complicité tout en sachant garder ses distances, pour que la relation entre élève et formateur reste hiérarchique et basée sur le respect, l'entente, le dialogue, l'échange, mais aussi l'obéissance. Un apprenti doit se fondre dans une équipe tout en se sentant utile et efficace. Pour cela, son tuteur doit prendre du temps pour le mettre à l'aise et lui donner quelques clés pour s'intégrer au mieux et au plus vite. La recette de Nadège Lecomte : "*Pour ne pas démotiver un apprenti, il faut procéder par étapes. Lui apprendre chaque jour une tâche différente. Faire un lit le lundi, passer l'aspirateur le mardi, nettoyer une salle de bain le mercredi et ainsi de suite. Si bien qu'à la fin de la semaine, il saura tout faire.*". Une méthode que l'ancienne femme de chambre du Crillon recommande aussi lorsque l'on est confronté à un stagiaire vis-à-vis duquel on est "*un peu craintif*". "*Apprendre tâche par tâche vaut toujours mieux que de laisser un stagiaire regarder faire. Car le jeune doit sentir qu'il sert à l'entreprise, qu'il n'est pas là par hasard, que l'on attend quelque chose de lui*", assure Nadège Lecomte.

"*Accompagner un jeune, c'est être à son écoute, l'entourer, le conseiller. Ajoutons à cela qu'un* tuteur de stage *sympathique et souriant obtiendra toujours plus d'un apprenti qu'un* tuteur de stage *qui hurle tout le temps*", explique **Frédéric Carrion**. Et le chef étoilé du Relais de Montmartre à Viré (71) va plus loin encore : "*Accompagner un jeune, c'est aussi avoir une relation avec sa famille. Actuellement, je travaille avec six apprentis, dont je reçois les parents une fois par an, à l'occasion d'un dîner.*"

La pertinence d'un « livret d'accueil »

Nadège Lecomte, elle, évoque la pertinence qu'il y aurait à créer un livret d'accueil pour les apprentis et les stagiaires, "*ne serait-ce que pour les aider à se repérer dans un hôtel. À ne pas se perdre lorsqu'ils ont besoin d'accéder aux ascenseurs, aux vestiaires, aux toilettes ou encore à la cafétéria*". Pour l'heure, ce n'est pas d'actualité. Même si 35 entreprises du CAC 40, dont le groupe Accor, ont récemment signé une charte avec le ministère de l'Apprentissage et de la Formation professionnelle, qui prévoit notamment d'améliorer la qualité de l'accueil des apprentis en entreprise. Lors de cette séance de signature, le 28 juin dernier, ces entreprises ont reconnu "*le rôle fondamental du tutorat dans la réussite du parcours des alternants*" et ont promis d'encourager leurs salariés à devenir tuteur, tout en leur proposant une formation adaptée.

Anne Eveillard